รายงานการศึกษาส่วนบุคคล
(Individual Study)

การพัฒนาบริการบัตรประจำตัวประชาชน ให้กับผู้ป่วยติดเตียง คนชรา และผู้พิการจนไม่สามารถเคลื่อนย้ายได้ ของสำนักงานเขตประเวศ ผ่านอุปกรณ์ Smart Device

จัดทำโดย นางสาวมินล์ตรา เสือเล็ก
ตำแหน่ง เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการ
ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตประเวศ

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๓๓
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑

๑. ชื่อเรื่อง การพัฒนาบริการบัตรประจำตัวประชาชนให้กับผู้ป่วยติดเตียง คนชรา และผู้พิการจนไม่สามารถเคลื่อนย้ายได้ของสำนักงานเขตประเวศ ผ่านอุปกรณ์ Smart Device

๒. หลักการและเหตุผล

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ วางหลักไว้ว่าบุคคลย่อมเสมอกันในกฎหมาย โดยบัญญัติให้หน่วยงานของรัฐพึงให้ความช่วยเหลือ เด็ก สตรี ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ยากไร้ และผู้ด้อยโอกาส ให้สามารถดำรงชีวิตได้อย่างมีคุณภาพ

กรุงเทพมหานครเป็นหน่วยงานของรัฐที่มีหน้าที่ให้บริการประชาชน ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ.๒๕๒๘ ได้ประกาศใช้แผนพัฒนากรุงเทพมหานครระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ.๒๕๖๑ - ๒๕๗๕) เป็นเครื่องมือในการพัฒนากรุงเทพมหานคร เพื่อประโยชน์ของประชาชนโดยทั่วกัน จึงได้กำหนดยุทธศาสตร์มหานครด้านที่ ๓ มหานครสำหรับทุกคน ทุกชนชั้น ทุกอาชีพ ทุกเพศทุกวัย ทุกสถานภาพ มิติที่ ๓.๑ ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาสได้รับการดูแลอย่างครบวงจร โดยพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกในกรุงเทพมหานคร ถนน ทางเดิน พื้นที่สาธารณะ สัญญาณจราจร ระบบขนส่งมวลชน อาคารสิ่งก่อสร้าง ที่พักอาศัย ระบบบริการสาธารณะ การจัดระบบฐานข้อมูลที่ครบถ้วนทันสมัย ปรับปรุงระบบสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน จัดสวัสดิภาพทางสังคม ให้ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาสสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก มีคุณภาพชีวิตที่ดี มีศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ เป็นมหานครแห่งความเท่าเทียม โดยมีสำนักงานเขตเป็นหน่วยงานหลักในการให้บริการประชาชน

ในวันที่ ๑๔ ธันวาคม ๒๕๕๙ กรมการปกครอง สังกัดกระทรวงมหาดไทย มีหนังสือด่วนที่สุด ที่ มท ๐๓๐๙.๒/ว ๒๖๒๒๑ ลงวันที่ ๑๔ ธันวาคม ๒๕๕๙ กำหนดแนวทางปฏิบัติการให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนให้กับผู้ป่วยติดเตียง คนชรา และผู้พิการจนไม่สามารถเคลื่อนย้ายได้ โดยให้ผู้ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ยื่นคำร้องขอรับบริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนนอกสถานที่ได้ที่สำนักงานเขต เมื่อพนักงานเจ้าหน้าที่ ได้รับคำร้องจากญาติของผู้ป่วย ฯ ให้สอบถามข้อเท็จจริงเกี่ยวกับสภาพปัญหาของบุคคลดังกล่าว ว่าไม่สามารถเดินทางมาขอรับบริการบัตรประจำตัวประชาชนได้ และให้สำนักงานเขตส่งแบบคำร้องพร้อมหลักฐานที่เกี่ยวข้องให้กรมการปกครองทราบ ทางไปรษณีย์ลงทะเบียน เพื่อให้กรมการปกครองกำหนดวันนัดหมายออกไปให้บริการทำบัตรประจำตัวประชาชนนอกสถานที่ให้กับผู้ยื่นคำร้องต่อไป โดยให้ผู้อำนวยการเขตกำชับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานถือปฏิบัติตามแนวทางดังกล่าวข้างต้นอย่างเคร่งครัด เนื่องจากเป็นนโยบายสำคัญของกรมการปกครองกระทรวงมหาดไทย ในการบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ให้กับประชาชน

ปัจจุบันกรุงเทพมหานครมีจำนวนผู้สูงอายุที่อยู่ในภาวะทุพพลภาพหรือภาวะพึ่งพาสูงกว่าจังหวัดอื่น เขตประเวศ มีจำนวนผู้ป่วยติดเตียง คนชรา และผู้พิการ จำนวน ๒๑,๘๘๙ คน มีชีวิตอยู่ในสังคมอย่างยากลำบาก เนื่องจากประสบปัญหาการเข้าถึงบริการสาธารณะ เช่น การทำบัตรประจำตัวประชาชน ซึ่งเป็นบริการสาธารณะที่สำคัญและมีความจำเป็น เพราะบัตรประจำตัวประชาชนเป็นหลักฐานทางราชการที่ออกให้เพื่อใช้พิสูจน์ทราบยืนยันตัวบุคคล และติดต่อประสานงานกับส่วนราชการหรือภาคเอกชน เช่น การทำบัตรประจำตัวผู้พิการ การรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ การรับเบี้ยความพิการ การรักษาพยาบาล ฯลฯ ซึ่งหากไม่มีบัตรประจำตัวประชาชนแล้ว ความยุ่งยากสับสนในการยืนยันตัวบุคคลย่อมเกิดขึ้น ส่งผลทำให้การติดต่อดำเนินการในเรื่องต่าง ๆ ไม่อาจดำเนินการไปได้ด้วยความสะดวกรวดเร็ว ปัญหาการเข้าถึงบริการบัตรประจำตัวประชาชนให้กับผู้ป่วยติดเตียง คนชรา และ

ผู้พิการที่ไม่สามารถเคลื่อนย้ายได้ของสำนักงานเขตประเวศมีปัจจัยมาจากหลากหลายสาเหตุ เช่น จุดบริการมีจำนวนน้อยครอบคลุมไม่ทั่วถึง ความห่างไกลทำให้ประสบปัญหาการเดินทางหรือการเคลื่อนย้ายระบบขนส่งมวลชนที่ไม่เอื้ออำนวยให้ผู้สูงอายุและผู้พิการในลักษณะอารยสถาปัตย์ (Universal Design) เข้าถึงบริการสาธารณะต่าง ๆ ได้อย่างสะดวกและทัดเทียมคนทั่วไป รวมไปจนถึงปัญหาความยากจน ปัญหาค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ถึงแม้กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย มีหนังสือด่วนที่สุด ที่ มท ๐๓๐๙.๒/ว ๒๖๒๒๑ ลงวันที่ ๑๔ ธันวาคม ๒๕๕๙ เพิ่มช่องทางบริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนให้กับผู้ป่วยติดเตียง คนชรา และผู้พิการที่ไม่สามารถเคลื่อนย้ายได้ก็ตาม ก็ยังไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากมีขั้นตอนการขอรับบริการที่ยุ่งยากและยังไม่ครอบคลุมปัญหาที่เกิดขึ้น เช่น ญาติไม่สามารถมายื่นคำร้องที่สำนักงานเขต มีผู้รอรับบริการจำนวนมาก โดยปัจจุบันต้องรอคิวนัดหมายทำบัตรประจำตัวประชาชนจากกรมการปกครองนานกว่า ๓๐ วัน เพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว จึงมีแนวคิดการพัฒนาบริการบัตรประจำตัวประชาชนให้กับผู้ป่วยติดเตียง คนชราและผู้พิการที่ไม่สามารถเคลื่อนย้ายได้ของสำนักงานเขตประเวศ ผ่านอุปกรณ์ Smart Device เพื่อให้ประชาชนที่มาขอรับบริการจากสำนักงานเขตประเวศมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น และมีผลต่อภาพลักษณ์การให้บริการของกรุงเทพมหานครที่ดียิ่งขึ้นอีกด้วย

๓. วัตถุประสงค์

๓.๑ ผู้รับบริการมีช่องทางการยื่นคำร้องขอทำบัตรประจำตัวประชาชนนอกสถานที่ของผู้ป่วยติดเตียง คนชรา และผู้พิการจนไม่สามารถเคลื่อนย้ายได้มากกว่า ๑ ช่องทาง โดยผู้รับบริการหรือญาติไม่ต้องเดินทางมายื่นคำร้องด้วยตัวเองที่สำนักงานเขต เช่น ทางจดหมายไปรษณีย์ หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ e - mail ระบบออนไลน์ทางเว็บไซต์ แอพพลิเคชั่นบนโทรศัพท์มือถือ (Mobile Application) โดยผู้รับบริการหรือญาติสามารถยื่นคำร้องได้จากทุกที่ทุกเวลา (Anytime & Anywhere) โดยผ่านทางอุปกรณ์ Smart Device ของตนเองได้

๓.๒ เพื่อลดขั้นตอนการให้บริการบัตรประจำตัวประชาชนของผู้ป่วยติดเตียง คนชรา และผู้พิการจนไม่สามารถเคลื่อนย้ายได้ ในพื้นที่เขตประเวศ สามารถยื่นคำร้องขอรับบริการทำบัตรประชาชนได้สะดวก รวดเร็ว และลดระยะเวลาการรอคอยการให้บริการบัตรประชาชน

๓.๓ เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจกับบริการของสำนักงานเขตประเวศที่มีความสะดวก รวดเร็ว และทันสมัย

๔. เป้าหมาย

๔.๑ การเพิ่มช่องทางการยื่นคำร้องขอทำบัตรประจำตัวประชาชนนอกสถานที่ของผู้ป่วยติดเตียง คนชรา และผู้พิการจนไม่สามารถเคลื่อนย้ายได้ มากกว่า ๑ ช่องทาง โดยผู้รับบริการหรือญาติไม่ต้องเดินทางมายื่นคำร้องด้วยตัวเองที่สำนักงานเขต เช่น จดหมายไปรษณีย์ หรือ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ **e - mail** ระบบออนไลน์ทางเว็บไซต์ แอพพลิเคชั่นบนโทรศัพท์มือถือ (Mobile Application) โดยผู้รับบริการหรือญาติสามารถยื่นคำร้องผ่านอุปกรณ์ Smart Device ของตนเองได้

๔.๒ เพิ่มชุดบริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนเคลื่อนที่เป็นกรณีพิเศษ จำนวน ๑ ชุด เพื่อให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนนอกสถานที่ให้กับผู้ป่วยติดเตียง คนชรา และผู้พิการจนไม่สามารถเคลื่อนย้ายได้ของสำนักงานเขตประเวศ โดยไม่ต้องประสานกับกรมการปกครองมาดำเนินการให้

๕. ความรู้ที่นำมาใช้ในการจัดทำรายงาน

๑. พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ ได้มีการกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล เมืองพัทยา องค์การบริการส่วนตำบล และกรุงเทพมหานคร มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้เป็นไปตามที่ได้รับมอบหมาย และกำหนดให้รัฐบาลเป็นผู้จัดสรรเงินอุดหนุนและเงินจากการจัดสรรภาษีและอากร เพื่อให้การดำเนินการด้านบริการสาธารณะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการถ่ายโอนจากรัฐแบ่งออกได้เป็น ๔ ด้าน คือ ด้านการจัดบริการสาธารณะที่เกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และรักษาความสงบ ด้านการลงทุน ทรัพยากร สิ่งแวดล้อม และศิลปวัฒนธรรม

๒. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖

มาตรา ๖ การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ได้แก่ การบริหารราชการเพื่อบรรลุเป้าหมาย ดังต่อไปนี้

(๑) เกิดประโยชน์สุขของประชาชน
(๒) เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
(๓) มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ
(๔) ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น
(๕) มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์
(๖) ประชาชนได้รับความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ
(๗) มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

มาตรา ๗ การบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน หมายถึง การปฏิบัติราชการที่มีเป้าหมายเพื่อให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนความสงบและปลอดภัยของสังคมส่วนรวม ตลอดจนประโยชน์สูงสุดของประเทศ

๓. แผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี ระยะที่ ๒ (พ.ศ.๒๕๖๑ - ๒๕๖๕) ด้านที่ ๓ มหานครสำหรับทุกคน มิติที่ ๓.๑ ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาสได้รับการดูแลอย่างครบวงจร เป้าหมายที่ ๓.๑.๑ ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาส สามารถที่จะเข้าถึงบริการสาธารณะต่าง ๆ ได้เท่าเทียมเหมือนคนทั่วไป ซึ่งปัจจุบันยังไม่มีหน่วยงานใดรับผิดชอบเป้าหมายนี้

๔. แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ของไทย (New Public Management : NPM) ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ.๒๕๕๖ - พ.ศ.๒๕๖๑) กำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ที่สอดคล้องกับการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ ยุทธศาสตร์ที่ ๑ คือ การสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน มีเป้าหมายเพื่อพัฒนางานบริการของส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐสู่ความเป็นเลิศ เพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยออกแบบการบริการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมมาใช้เพื่อให้ประชาชนสามารถใช้บริการได้ง่ายและหลากหลายรูปแบบ เน้นการบริการเชิงรุกที่มีปฏิสัมพันธ์โดยตรงระหว่างภาครัฐและประชาชน การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จอย่างแท้จริง พัฒนาระบบการจัดการข้อร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพ รวมทั้งเสริมสร้างวัฒนธรรมการบริการที่เป็นเลิศ

๕. แนวคิด Lean Government หรือแนวคิดการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของภาครัฐให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น โดยลดความสูญเสีย ทั้งในส่วนของภาครัฐและประชาชน เพื่อให้เหลือแต่เนื้อแท้ในการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นขั้นตอนการทำงานที่มากเกินความจำเป็น การใช้เวลา งบประมาณ อัตรากำลัง หรือการใช้ทรัพยากรที่ไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ในกระบวนการทำงาน โดยการใช้เครื่องมือจัดกระบวนงาน เป็นการเพิ่มขีดความสามารถให้แก่องค์กรในการดำเนินงาน เพื่อตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ขณะเดียวกันให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการควบคู่ไปด้วย แนวคิด Lean Government มีองค์ประกอบที่สำคัญ ๓ ส่วน ได้แก่

๑. ประชาชน ได้รับประโยชน์สุข

๒. กระบวนงาน มีการลดความสูญเสียในการทำงาน

๓. ผู้ปฏิบัติงาน ไม่เป็นการสร้างภาระให้กับผู้ปฏิบัติงาน โดยจะต้องเคารพในความเป็นปัจเจกบุคคล

ความสูญเสีย (Waste) ตามแนวคิดของ Lean Government คือ กิจกรรมหรืองานที่เพิ่มค่าใช้จ่ายให้กับภาครัฐหรือประชาชน โดยไม่เพิ่มประโยชน์ในการทำงาน (ในสายตาประชาชน) ซึ่งในทุกการทำงานก็จะมีความสูญเสียสอดแทรกอยู่กับเนื้องานจริง ดังนั้น ระยะเวลาทั้งหมดในการทำงานจึงมีส่วนที่ใช้ไปกับเนื้องานจริง และส่วนที่ใช้ไปกับความสูญเสียที่เกิดขึ้นในการทำงาน แบ่งออกได้เป็น ๘ ประการ DOWN TIME ได้แก่

๑. Defect Rework	เป็นการสูญเสียจากการทำงานซ้ำ เพื่อแก้ไขข้อบกพร่อง
๒. Overproduction	เป็นการสูญเสียจากการผลิตหรือบริการมากเกินความจำเป็น
๓. Waiting	เป็นการสูญเสียในการรอคอย หรือรองาน
๔. Not using staff talent	เป็นการสูญเสียเนื่องจากไม่ใช้ศักยภาพของบุคลากร (ภูมิรู้ที่สูญเปล่า)
๕. Transportation	เป็นการสูญเสียเนื่องจากการเคลื่อนย้ายงานจากจุดหนึ่งไปสู่อีกจุดหนึ่งด้วยความไม่จำเป็น
๖. Inventory	เป็นการสูญเสียเนื่องจากเก็บงานไว้ทำ
๗. Motion	เป็นการสูญเสียเนื่องจากการเคลื่อนไหวที่ไม่จำเป็นของผู้ปฏิบัติงาน
๘. Excessive Processing	เป็นความสูญเสียเนื่องจากมีขั้นตอนการดำเนินงานที่มากเกินความจำเป็น

การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ตามแนวคิดของ Lean Government จึงเป็นการทำงานในสิ่งที่เป็นเนื้องานจริง ๆ โดยไม่เสียเวลาไปกับความสูญเสีย เพื่อให้เกิดเนื้องานเท่าเดิมในเวลาที่สั้นลง หรือเกิดเนื้องานมากขึ้นในระยะเวลาเท่าเดิม รวมทั้งการได้เนื้องานมากขึ้นในเวลาที่สั้นลง โดยใช้แผนผังสายธารคุณค่า (Value Stream Mapping (VSM)) เป็นเครื่องมือที่มีความสำคัญในการเริ่มต้นวิเคราะห์กระบวนการ โดยทำให้เข้าใจภาพรวมของกระบวนการ (Overall Process) จากมุมมองผู้รับบริการ โดยมุ่งแนวทางปรับปรุงการไหลของทรัพยากรและสารสนเทศ ตลอดทั้งห่วงโซ่อุปทาน ซึ่งทำให้สามารถระบุกิจกรรมที่จำเป็นสำหรับการขจัดความสูญเปล่า ดังนั้น VSM จึงเป็นแนวทางที่ใช้จำแนก

กิจกรรมออกเป็น ๓ ประเภทคือ ๑.กิจกรรมที่เพิ่มมูลค่า ๒.กิจกรรมที่ไม่เพิ่มมูลค่าแต่จำเป็น ๓. กิจกรรมที่ไม่เพิ่มมูลค่า ถือเป็นความสูญเปล่าและจำเป็นต้องกำจัดออกไป

การคัดเลือกกระบวนงานที่ต้องการปรับปรุง โดยใช้ Value Stream Mapping

Value Stream Mapping : VSM เป็นเครื่องมือที่จะช่วยให้ผู้นำองค์กรเห็นภาพรวม

๑. เขียนขั้นตอนทั้งหมดตามลำดับ จากเริ่มต้นจนเสร็จสิ้น
๒. วิเคราะห์ในแต่ละขั้นตอนว่า ขั้นตอนใด waste, value added หรือ necessary but non value –added และ วิเคราะห์สาเหตุของ waste พร้อมทั้งค้นหาแนวทางหรือวิธีแก้ไขเพื่อลดหรือกำจัด waste
๔. สร้างขั้นตอนขึ้นมาใหม่ โดยลดความสูญเปล่าเพิ่มคุณค่า
๕. ดำเนินการตามวิธีใหม่ แล้วเก็บข้อมูล/ผลที่เกิดขึ้น ทำการวิเคราะห์
๖. กลับไปเริ่มขั้นตอนแรกใหม่ เพื่อพัฒนาปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น PDCA – Plan Do Check Act

๖. แนวคิดวงจรบริหารงานคุณภาพ PDCA หรือที่เรียกว่าวงจรเดมิง (Deming Cycle) หรือวงจรชูฮาร์ต (Shewhart Cycle) คือวงจรการควบคุมคุณภาพ ขั้นตอนของวงจร PDCA ประกอบด้วย “การวางแผน” อย่างรอบคอบ เพื่อ ” การปฏิบัติ ” อย่างค่อยเป็นค่อยไป แล้วจึง “ตรวจสอบ” ผลที่เกิดขึ้น วิธีการปฏิบัติใดมีประสิทธิผลที่สุด ก็จะจัดให้เป็นมาตรฐาน หากไม่สามารถบรรลุเป้าหมายได้ ก็ต้องมองหาวิธีการปฏิบัติใหม่หรือใช้ความพยายามให้มากขึ้นกว่าเดิม

๑. Plan (วางแผน) ขั้นตอนการวางแผนครอบคลุมถึงการกำหนดกรอบหัวข้อที่ต้องการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง ซึ่งรวมถึงการพัฒนาสิ่งใหม่ ๆ การแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน พร้อมกับพิจารณาว่ามีความจำเป็นต้องใช้ข้อมูลใดบ้างเพื่อการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงนั้น โดยระบุวิธีการเก็บข้อมูลให้ชัดเจน นอกจากนี้ จะต้องวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้ แล้วกำหนดทางเลือกในการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงดังกล่าว การวางแผนยังช่วยคาดการณ์สิ่งที่เกิดขึ้นในอนาคต และช่วยลดความสูญเสียต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้ ทั้งในด้านบุคลากร วัสดุอุปกรณ์ ชั่วโมงการทำงาน งบประมาณ เวลา ฯลฯ โดยสรุปแล้วการวางแผนช่วยให้รับรู้สภาพปัจจุบัน พร้อมกับกำหนดสภาพที่ต้องการให้เกิดขึ้นในอนาคต ด้วยการผสานประสบการณ์ ความรู้ และทักษะอย่างลงตัว โดยทั่วไปการวางแผนมีอยู่ด้วยกัน ๒ประเภทหลัก ๆ ดังนี้

ประเภทที่ ๑ การวางแผนเพื่ออนาคต เป็นการวางแผนสำหรับสิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคตหรือกำลังจะเกิดขึ้น

ประเภทที่ ๒ การวางแผนเพื่อการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง เป็นการวางแผนเพื่อเปลี่ยนแปลงสภาพที่เกิดขึ้นในปัจจุบันเพื่อสภาพที่ดีขึ้น สามารถควบคุมผลที่เกิดในอนาคตได้ด้วยการเริ่มต้นเปลี่ยนแปลงตั้งแต่ปัจจุบัน

๒. Do (ปฏิบัติตามแผน) หมายถึง การลงมือปรับปรุงเปลี่ยนแปลงตามทางเลือกที่ได้กำหนดไว้ในขั้นตอนการวางแผน ในขั้นนี้ต้องตรวจสอบระหว่างการปฏิบัติด้วยว่าได้ดำเนินไป

ในทิศทางที่ต้องการ หรือไม่ พร้อมกับสื่อสารให้ผู้ที่เกี่ยวข้องรับทราบด้วย ไม่ควรปล่อยให้ถึงวินาทีสุดท้ายเพื่อดูความคืบหน้าที่เกิดขึ้น เพื่อจะได้มั่นใจว่าโครงการปรับปรุงเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด

๓. Check (ตรวจสอบการปฏิบัติตามแผน) หมายถึง การประเมินผลที่ได้รับจากการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง แต่ขั้นตอนนี้มักจะถูกมองข้ามเสมอการตรวจสอบทำให้ทราบว่าการปฏิบัติในขั้นที่สองสามารถบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้หรือไม่ สิ่งสำคัญก็คือต้องรู้ว่าจะตรวจสอบอะไรบ้างและบ่อยครั้งแค่ไหน ข้อมูลที่ได้จากการตรวจสอบจะเป็นประโยชน์สำหรับขั้นตอนถัดไป

๔. Act (ปรับปรุงแก้ไข) หมายถึง การดำเนินงานให้เหมาะสมจะพิจารณาผลที่ได้จากการตรวจสอบ ซึ่งมีอยู่ ๒ กรณี คือ ผลที่เกิดขึ้นเป็นไปตามแผนที่วางไว้ หรือไม่เป็นไปตามแผนที่วางไว้ หากเป็นกรณีแรก ให้นำแนวทางหรือกระบวนการปฏิบัตินั้นมาจัดทำให้เป็นมาตรฐาน พร้อมทั้งหาวิธีการที่จะปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นไปอีก ซึ่งอาจหมายถึงสามารถบรรลุเป้าหมายได้เร็วกว่าเดิม หรือเสียค่าใช้จ่ายน้อยลงกว่าเดิม หรือทำให้คุณภาพดียิ่งขึ้นก็ได้ กรณีที่สอง ผลที่ได้ไม่บรรลุวัตถุประสงค์ตามแผนที่วางไว้ ควรนำข้อมูลที่รวบรวมไว้มาวิเคราะห์ใหม่ และพิจารณาว่าควรจะดำเนินการอย่างไร

๘. โครงการ “บริการทันใจ นัดหมายทันเวลา” ของสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล ภายใต้นโยบายการพัฒนา กรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๖๑ “NOW : ทำจริง เห็นผลจริง” ของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร (พล.ต.อ.อัศวิน ขวัญเมือง) ระบบจองคิวรับบริการงานทะเบียนล่วงหน้าทางเว็บไซต์ www.bfc.bangkok.go.th และแอพพลิเคชั่นบนโทรศัพท์มือถือ ซึ่งวิธีดังกล่าวทำให้ขั้นตอนการทำงานลดลง และระยะเวลาให้บริการลดลง ตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้รับบริการที่ต้องการความสะดวก รวดเร็ว และประหยัดเวลา และค่าใช้จ่ายในการเดินทางมายื่นคำร้องขอรับบริการที่สำนักงานเขตนำร่อง ๕ เขต ที่มีประชาชนไปใช้บริการมากที่สุดของกรุงเทพมหานคร ได้แก่ สำนักงานเขตประเวศ บางเขน จตุจักร คันนายาว และบางขุนเทียน

๖. กรอบแนวทางการดำเนินการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

แนวคิด Lean Government หรือแนวคิดการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของภาครัฐมาประยุกต์ใช้ในการวิเคราะห์การบริการบัตรประจำตัวให้กับผู้ป่วยติดเตียง คนชรา และผู้พิการจนไม่สามารถเคลื่อนย้ายได้ โดยลดความสูญเปล่าในการทำงาน รวมขั้นตอนยุ่งยากหลาย ๆ ขั้นตอนไว้ด้วยกัน และตัดขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อนและไม่จำเป็นออก เพื่อลดเวลาสูญเสียจากการรอคอยที่ไม่เกิดประโยชน์กับผู้รับบริการ โดยเพิ่มช่องทางการยื่นคำร้องขอทำบัตรประจำตัวประชาชนนอกสถานที่ของผู้ป่วยติดเตียง คนชรา และผู้พิการจนไม่สามารถเคลื่อนย้ายได้ มากกว่า ๑ ช่องทาง โดยผู้รับบริการหรือญาติไม่ต้องเดินทางมายื่นคำร้องด้วยตัวเองที่สำนักงานเขต เช่น จดหมายไปรษณีย์ หรือ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ **e - mail** ระบบออนไลน์ทางเว็บไซต์ แอพพลิเคชั่นบนโทรศัพท์มือถือ (Mobile Application) โดยผู้รับบริการหรือญาติสามารถยื่นคำร้องผ่านอุปกรณ์ Smart Device ของตนเองได้ และสำนักงานเขตประเวศเพิ่มชุดบริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนเคลื่อนที่เป็นกรณีพิเศษ เพื่อให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนนอกสถานที่ให้กับผู้ป่วยติดเตียง คนชรา และผู้พิการจนไม่สามารถเคลื่อนย้ายได้ของสำนักงานเขตประเวศ โดยไม่ต้องประสานกับกรมการปกครอง

วิธีการดำเนินการ

๑. จัดตั้งคณะทำงานเพื่อจัดทำแผนการพัฒนาบริการทำบัตรประชาชนของผู้ป่วยติดเตียง คนชรา และผู้พิการจนไม่สามารถเคลื่อนย้ายได้ เพื่อวางแผนการเพิ่มช่องทางการยื่นคำร้องขอทำบัตรประจำตัวประชาชนนอกสถานที่ มากกว่า ๑ ช่องทาง โดยใช้เครื่องมือแผนผังสายธารคุณค่า (Value Stream Mapping (VSM)) มาวิเคราะห์กระบวนการทำบัตรประจำตัวประชาชนกรณีผู้ป่วยติดเตียง ฯ โดยทำให้เข้าใจภาพรวมของกระบวนการ (Overall Process) ดังนี้

ขั้นตอนที่ ๑ ความต้องการของผู้รับบริการ คือ การเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการอย่างแท้จริง แล้วตอบสนองความต้องการนั้นได้อย่างถูกต้องจนทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ

ขั้นตอนที่ ๒ เขียนแผนภาพสถานการณ์ปัจจุบัน (Current State Drawing) เป็นการวาดแผนภาพกระบวนการทำบัตรประจำตัวประชาชนกรณีผู้ป่วยติดเตียง ฯ เพื่อทำให้มองเห็นถึงความสูญเปล่าต่าง ๆ ที่ซ่อนอยู่และหาทางกำจัดออกไป

ขั้นตอนที่ ๓ การวิเคราะห์แผนภาพ (Analysis Map) โดยใช้หลักการกำจัดความสูญเปล่าออกจากระบบ เพื่อให้ได้กระบวนการใหม่ที่มีประสิทธิภาพดีขึ้นกว่าเดิม ซึ่งความสูญเปล่าที่อยู่ภายในกระบวนการไหลนั้น โดยการพัฒนาโปรแกรมเพิ่มช่องทางการยื่นคำร้องบัตรประชาชนของผู้รับบริการ ผ่านระบบออนไลน์ ทางเว็บไซต์ www.bfc.bangkok.go.th และ แอพพลิเคชั่นบนโทรศัพท์มือถือผ่านอุปกรณ์ Smart Device ของผู้รับบริการ

ขั้นตอนที่ ๔ การเขียนแผนภาพสถานการณ์อนาคต (Future State Drawing) เป็นการวาดแผนภาพกระบวนการผลิตใหม่ที่ถูกปรับปรุง โดยการกำจัดความสูญเปล่าต่าง ๆ ออกไป

แผนภาพเปรียบเทียบบริการบัตรประจำตัวประชาชนกรณี ผู้ป่วยติดเตียง คนชรา และผู้พิการจนไม่สามารถเคลื่อนย้าย โดยใช้ (Value Stream Mapping)

ก่อนปรับปรุง

ผู้รับบริการยื่นคำร้อง ฯ ณ ฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตประเวศ (ระยะเวลาให้บริการ ๑๕ นาที)

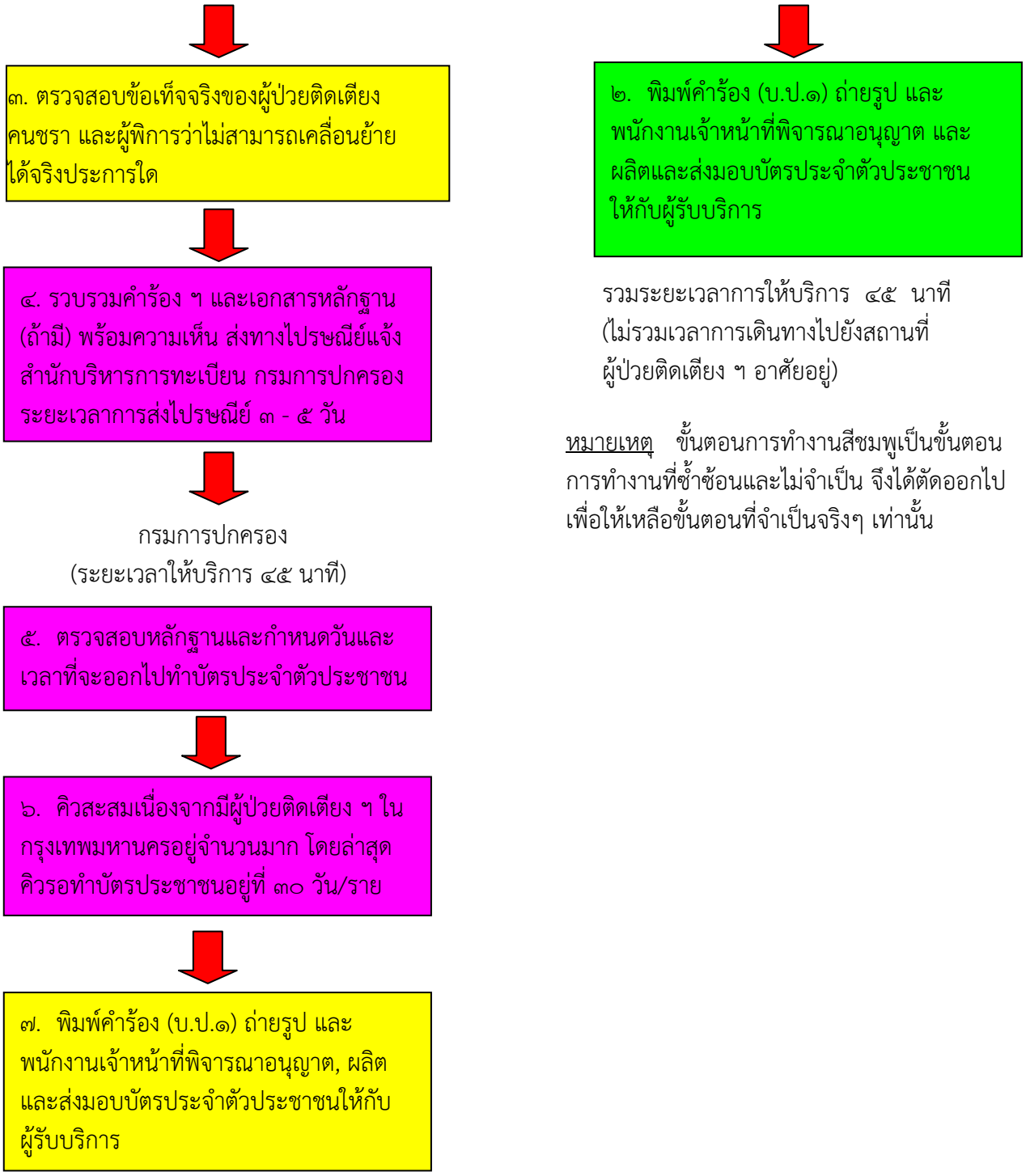
๑. ตรวจสอบหลักฐาน/รับบัตรคิว ณ จุดบริการงานทะเบียนบัตร ประชาชน

๒. ตรวจสอบคำร้องในส่วนของผู้ยื่นคำร้องกรอกข้อความให้ครบถ้วน และตรวจสอบข้อมูลของผู้ป่วย จากฐานข้อมูลบัตรประจำตัวประชาชน และฐานข้อมูลทะเบียนราษฎร เพื่อพิสูจน์ยืนยันตัวบุคคล

หลังปรับปรุง

ผู้รับบริการยื่นคำร้อง ฯ ด้วย Smart Device ผ่านทางเว็บไซต์ http://bfc.bangkok.go.th/bkk หรือช่องทางอื่น ๆ

๑. ตรวจสอบคำขอ ฯ ของผู้รับบริการ ผ่านทาง http://bfc.bangkok.go.th/bkk ตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน กรอกข้อความให้ครบถ้วน และตรวจสอบข้อมูลของผู้ป่วยจากฐานข้อมูลบัตรประจำตัวประชาชน และฐานข้อมูลทะเบียนราษฎร เพื่อพิสูจน์ยืนยันตัวบุคคล และตรวจสอบหลักเกณฑ์ เพื่อพิจารณาอนุญาต พร้อมทั้งนัดหมายวันเวลาที่จะออกไปทำบัตรประจำตัวประชาชน



หมายเหตุ ขั้นตอนการทำงานสีชมพูเป็นขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อนและไม่จำเป็น จึงได้ตัดออกไปเพื่อให้เหลือขั้นตอนที่จำเป็นจริงๆ เท่านั้น

รวมระยะเวลาให้บริการ ๖๐ นาที (ไม่รวมระยะเวลารอคอยบริการแต่ละขั้นตอน, เวลาการส่งไปรษณีย์และระยะเวลาการเดินทางไปยังสถานที่ผู้รับบริการอาศัยอยู่)

จากแผนภาพนี้ สามารถลดขั้นตอนการปฏิบัติงานจากเดิม ๗ ขั้นตอน เหลือ ๒ ขั้นตอน และลดระยะเวลาการให้บริการ จากเดิม ๖๐ นาที เหลือ ๔๕ นาที โดยเพิ่มช่องทางการยื่นคำร้องของผู้รับบริการที่สำนักงานเขต มากกว่า ๑ ช่องทาง ลดการทำงาน ๒ หน่วยงาน โดยตัดขั้นตอนการประสานกรมการปกครอง เหลือเพียงหน่วยงานที่รับผิดชอบหน่วยงานเดียวคือสำนักงานเขตประเวศ เพื่อลดระยะเวลาการรอคอยของผู้รับบริการ

ขั้นตอนที่ ๕ การนำไปใช้งาน (Implementation) พิจารณาจากแผนภาพกระบวนการในสถานการณ์อนาคตมีค่าที่แสดงว่าประสิทธิภาพดีขึ้นจากกระบวนการเดิม ก็สามารถนำกระบวนการใหม่ไปใช้ในกระบวนการบริการทำบัตรประจำตัวประชาชนให้กับผู้ป่วยติดเตียง ฯ จริงได้ แต่ถ้าหากพบว่ายังสามารถกำจัดความสูญเปล่าในจุดใดได้อีก ก็สามารถทำให้แผนภาพกระบวนการผลิตในสถานการณ์อนาคตนั้นเปลี่ยนเป็นแผนภาพกระบวนการผลิตในสถานการณ์ปัจจุบัน แล้วดำเนินการซ้ำตามขั้นตอนที่ ๓ ต่อไป

๒. ประสานสำนักงานปกครองและทะเบียน กรุงเทพมหานคร เพื่อเพิ่มชุดบริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนเคลื่อนที่เป็นกรณีพิเศษ จำนวน ๑ ชุด เพื่อให้บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนนอกสถานที่ให้กับผู้ป่วยติดเตียง คนชรา และผู้พิการจนไม่สามารถเคลื่อนย้ายได้ของสำนักงานเขตประเวศ โดยไม่ต้องประสานกับกรมการปกครองมาดำเนินการให้

๓. ประสานกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย เพื่อขอลงทะเบียนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชนด้วยระบบคอมพิวเตอร์ และการปฏิบัติงานนอกสถานที่และระบบบัตรประจำตัวประชาชนแบบ Smart Card ตามระเบียบที่เกี่ยวข้อง

๔. ดำเนินการตามแผนขั้นตอนที่คณะทำงานกำหนดไว้

๕. พัฒนาปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น PDCA – Plan Do Check Act

๗. ระยะเวลาดำเนินการ

เริ่มดำเนินการตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๑ ถึง มิถุนายน ๒๕๖๒

๘. งบประมาณ

ไม่ใช้งบประมาณ

๙. แนวทางการติดตามและประเมินผล

การพัฒนาบริการบัตรประจำตัวประชาชนกรณีผู้ป่วยติดเตียง คนชรา และผู้พิการจนไม่สามารถเคลื่อนย้ายได้ ด้วย Smart Device เป็นการบริหารจัดการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ทำให้สามารถลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ลดระยะเวลาการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการได้รับบริการที่สะดวกและรวดเร็วขึ้นกว่าเดิม โดยมีตัวชี้วัดความสำเร็จ การประเมินผล ดังนี้

<u>ตัวชี้วัดความสำเร็จ</u>

๑. ระยะเวลาให้บริการทำบัตรประจำตัวประชาชน ไม่เกิน ๔๕ นาที/ราย (ไม่นับเวลารอคอย)

๒. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทำบัตรประจำตัวประชาชน ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕ ของผู้ใช้บริการ

<u>วิธีการประเมินผล</u>

การประเมินผลการพัฒนาบริการบัตรประจำตัวประชาชนกรณีผู้ป่วยติดเตียง คนชรา และผู้พิการจนไม่สามารถเคลื่อนย้ายได้ ด้วย Smart Device ประเมินจากระยะเวลาให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการทุกเดือน และนำผลที่ได้มาวิเคราะห์และพิจารณาปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

<u>เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผลพัฒนาบริการบัตรประจำตัวประชาชน</u>

๑. การบันทึก โดยใช้แบบฟอร์มบันทึกเวลาเริ่มต้นให้บริการและเวลาให้บริการแล้วเสร็จ แล้วให้ผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่ลงชื่อไว้เป็นหลักฐาน

๒. แบบสอบถาม โดยแจกแบบสอบถามแก่ประชาชนผู้ใช้บริการ ณ สถานที่ทำบัตรประจำตัวประชาชนที่ผู้ป่วย ฯ อาศัยอยู่

๑๐. ข้อเสนอแนะ

การพัฒนาบริการบัตรประจำตัวประชาชนกรณีผู้ป่วยติดเตียง คนชรา และผู้พิการจนไม่สามารถเคลื่อนย้ายได้ โดยการเพิ่มช่องทางการยื่นคำร้องมากกว่า ๑ ช่องทาง นอกเหนือจากการเดินทางมายื่นคำร้องด้วยตนเองที่สำนักงานเขตประเวศ โดยเพิ่มช่องทางการยื่นคำร้องผ่านทางจดหมายไปรษณีย์ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ e - mail หรือระบบออนไลน์ทางเว็บไซต์ แอพพลิเคชั่นบนโทรศัพท์มือถือ (Mobile Application) โดยผู้รับบริการหรือญาติสามารถยื่นคำร้องได้โดยผ่านทางอุปกรณ์ Smart Device ของตนเองได้ ผ่านทางเว็บไซต์ http://bfc.bangkok.go.th/bkk และสำนักงานเขตประเวศไม่ต้องส่งคำร้องขอรับบริการทำบัตรประจำตัวประชาชน และเอกสารหลักฐานไปยังกรมการปกครองเพื่อนัดหมายวันเวลาที่จะออกไปจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนนอกสถานที่ เนื่องจากสำนักงานเขตประเวศเป็นผู้จัดทำบัตรประจำตัวประชาชนให้กับผู้รับบริการเอง ทำให้ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและลดระยะเวลาการให้บริการ และประชาชนได้รับการบริการที่สะดวก รวดเร็วและมีความพึงพอใจ การนำรายงานการศึกษาส่วนบุคคลนี้ไปสู่การปฏิบัติจริงมีทั้งปัจจัยสนับสนุน ดังนี้

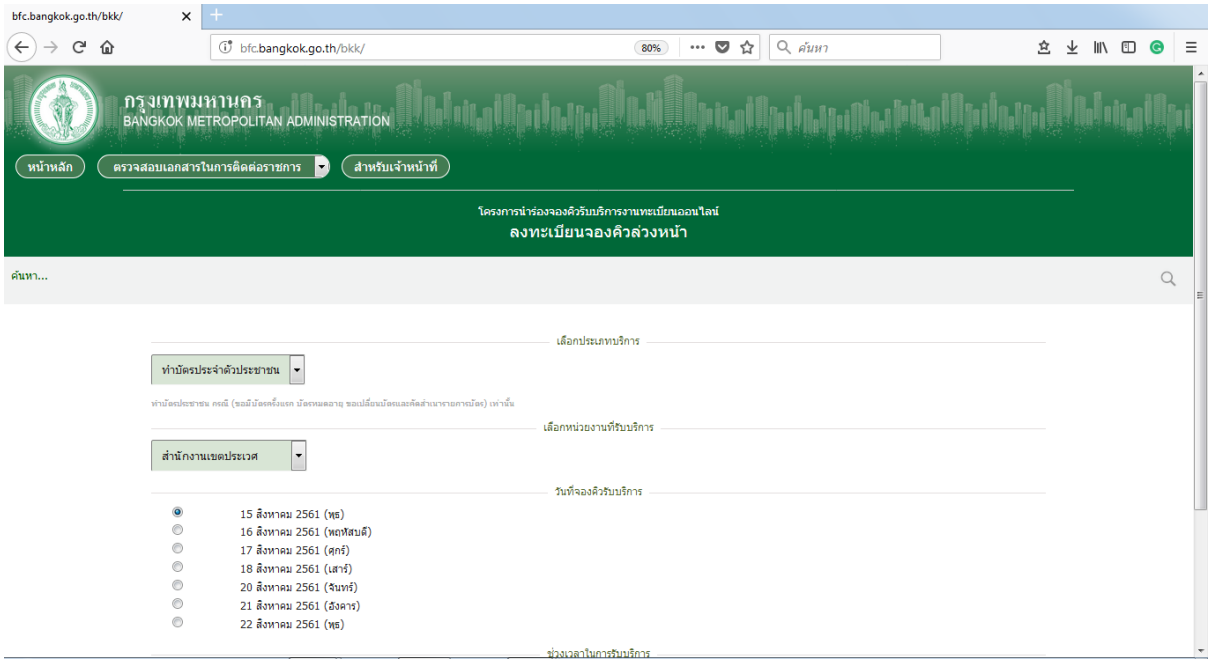
๑. ผู้บริหารกรุงเทพมหานคร และสำนักงานเขตประเวศควรให้ความสำคัญ เพราะเป็นการดำเนินการตามกฎหมายรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ ที่บัญญัติให้หน่วยงานของรัฐพึงให้ความช่วยเหลือ เด็ก สตรี ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ยากไร้ และผู้ด้อยโอกาส ให้สามารถดำรงชีวิตได้อย่างมีคุณภาพ และสนับสนุนการทำงานของเจ้าหน้าที่ในเรื่องต่าง ๆ

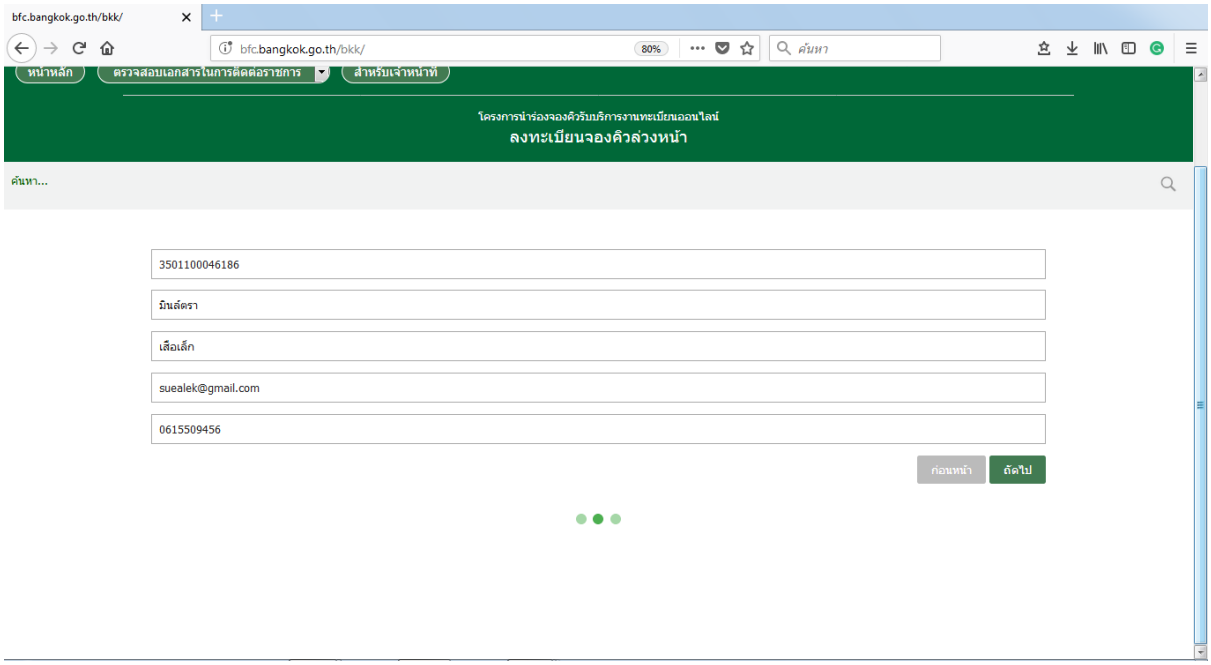
๒. เจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนควรให้ความร่วมมือและร่วมกันปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ โดยถือว่าการบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ให้กับประชาชน การสงเคราะห์คนชรา ผู้ยากไร้ ผู้พิการ หรือทุพพลภาพ และผู้ด้อยโอกาสให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี เป็นหน้าที่สำคัญของเจ้าหน้าที่

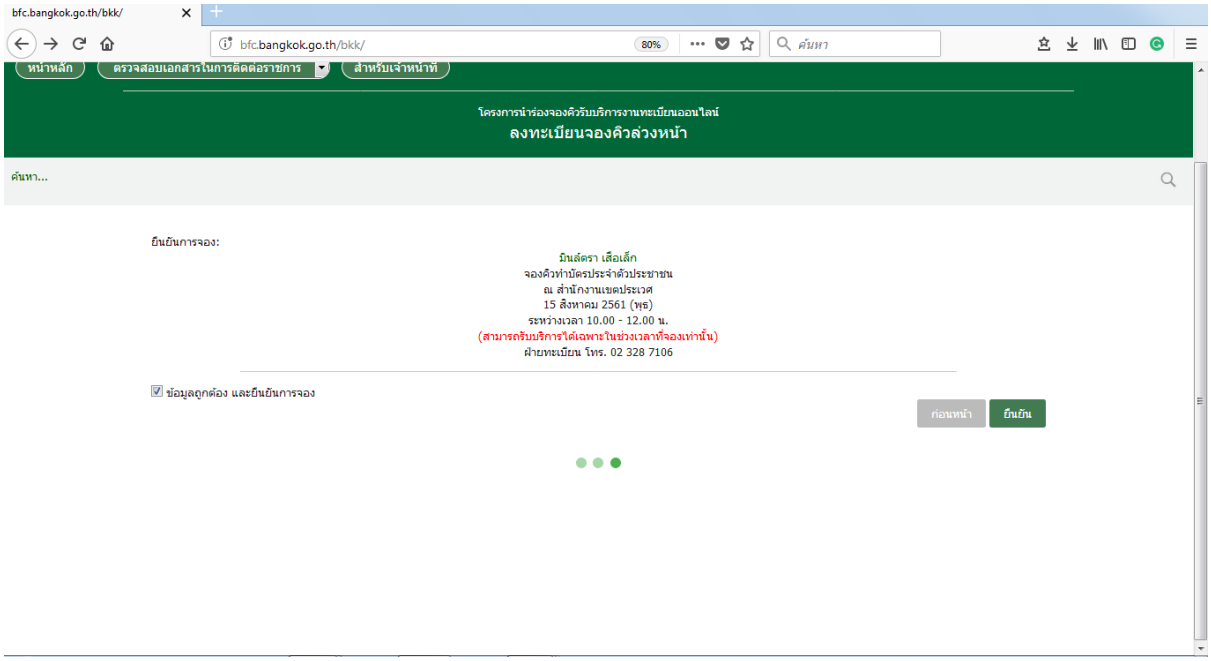
๓. รายงานการศึกษานี้สามารถใช้เป็นต้นแบบการพัฒนาการให้บริการของกรุงเทพมหานคร ตามแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ด้านที่ ๓ มหานครสำหรับทุกคน มิติที่ ๓.๑ ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาสได้รับการดูแลอย่างครบวงจร เป้าประสงค์ที่ ๓.๑.๑.๑ ผู้สูงอายุ และผู้พิการสามารถใช้ชีวิตได้อย่างสะดวก สามารถที่จะเข้าถึงบริการสาธารณะต่าง ๆ ได้เท่าเทียมเหมือนคนทั่วไป ซึ่งปัจจุบันกรุงเทพมหานครยังไม่มีหน่วยงานใดรับผิดชอบเป้าประสงค์นี้

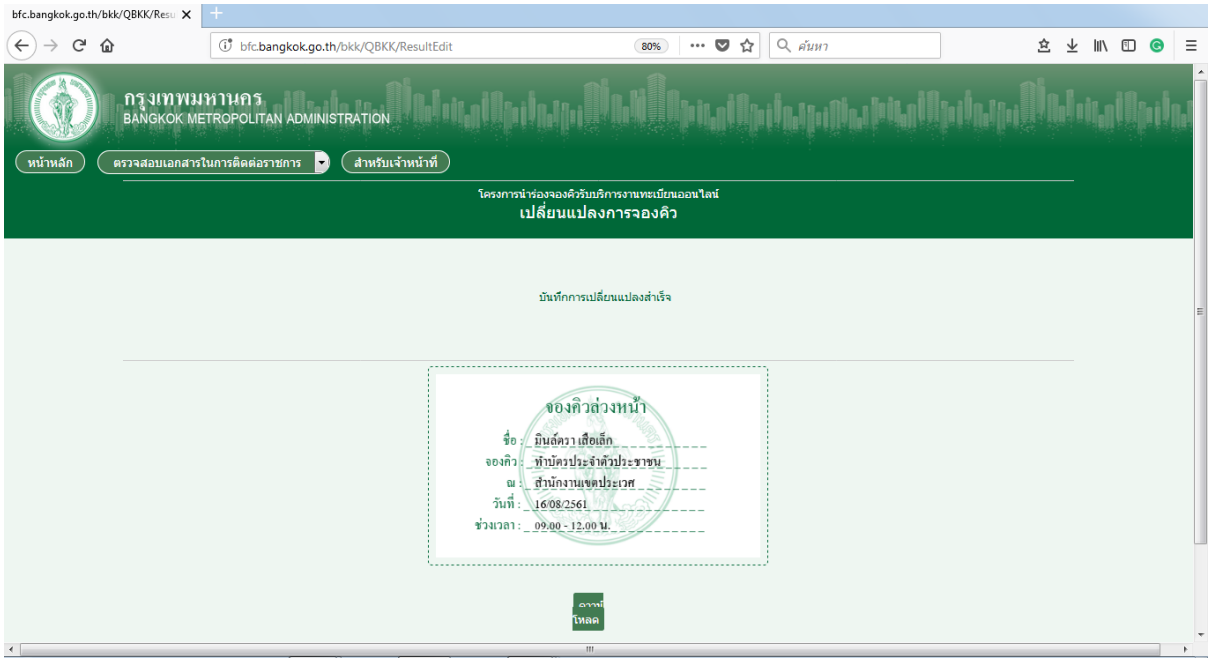
ภาคผนวก

การยื่นคำร้องผ่านทาง เวบไซต์ http://bfc.bangkok.go.th/bkk






bfc.bangkok.go.th/bkk/
bfc.bangkok.go.th/bkk/
80%
ค้นหา
หน้าหลัก
ตรวจสอบเอกสารในการติดต่อราชการ
สำหรับเจ้าหน้าที่
โครงการนำร่องจองคิวรับบริการงานทะเบียนออนไลน์
ลงทะเบียนจองคิวล่วงหน้า
ค้นหา...
ยืนยันการจอง:
มินต์ตรา เสือเล็ก
จองคิวทำบัตรประจำตัวประชาชน
ณ สำนักงานเขตประเวศ
15 สิงหาคม 2561 (พุธ)
ระหว่างเวลา 10.00 - 12.00 น.
(สามารถรับบริการได้เฉพาะในช่วงเวลาที่จองเท่านั้น)
ฝ่ายทะเบียน โทร. 02 328 7106
ข้อมูลถูกต้อง และยืนยันการจอง
ก่อนหน้า
ยืนยัน


bfc.bangkok.go.th/bkk/QBKK/ResultEdit
80%
ค้นหา
กรุงเทพมหานคร
BANGKOK METROPOLITAN ADMINISTRATION
หน้าหลัก
ตรวจสอบเอกสารในการติดต่อราชการ
สำหรับเจ้าหน้าที่
โครงการนำร่องจองคิวรับบริการงานทะเบียนออนไลน์
เปลี่ยนแปลงการจองคิว
บันทึกการเปลี่ยนแปลงสำเร็จ
จองคิวล่วงหน้า
ชื่อ : มินต์ตรา เสือเล็ก
จองคิว : ทำบัตรประจำตัวประชาชน
ณ : สำนักงานเขตประเวศ
วันที่ : 16/08/2561
ช่วงเวลา : 09.00 - 12.00 น.
โหลด